

問2 親会社以外の荷主企業からの受託状況

問2は、貴社が物流子会社の場合にのみお伺いします。それ以外の方は問3へお進み下さい。

問2. 親会社以外の荷主企業からの受託事例があれば、問1と同じようにご記入下さい。

(1) 受託のレベル

1. 個別の作業（輸送・保管・梱包等）レベルでの受託
（約款等に基づく標準的なサービス：)
（付加価値サービス：)
2. 物流管理・運営（物流センター運営や車両運行管理）の肩代わり
（具体的に肩代わりしている業務：)
3. 経営レベルまで踏み込んだ改善提案（物流コスト分析やプランニング）
（具体的な提案内容：)

(2) 受託範囲

1. 特定の拠点もしくは領域（例えば保管、輸送のみ）に限った部分的な受託
（具体的な受託範囲：)
2. 複数拠点により広域をカバーもしくは複数の機能を担う受託
（具体的な受託範囲：)
3. 荷主企業の物流機能全体または物流以外の機能を含む包括的な受託
（物流以外の機能：)

(3) 契約形態について

1. 取扱数量をベースとする契約
2. 特定顧客の物流改善を目的とした長期的・固定的な契約
3. 物流コスト削減効果の配分やリスクの分担がなされる契約

(4) 受託における全体的なシステムの提案者

：受託にあたり物流の全体的な仕組みを提案するのは誰ですか。

1. 荷主企業が行う
2. 物流事業者（貴社）が行う
3. 第三者（物流コンサルタント、情報システム会社等）も交えた協議による

(5) 情報システム：導入しているシステムの種類・機能

1. 倉庫内オペレーションもしくは輸配送の効率化を図る必要最低限のWMSやTMS
2. 複数拠点の一元管理や求車求貨システム等のより高度なWMSやTMS
3. ロジスティクスにとどまらずサプライチェーン全体を処理・管理するシステム

※WMS=Warehouse Management System（倉庫管理システム）

※TMS=Transport Management System（輸配送管理システム）

※ロジスティクスは単一企業のなかでの物流効率化であるのに対して、サプライチェーンマネジメントは一企業にとどまらず、商品の流れに関わる諸企業全体を包摂して物流の統合化を図ろうとするものです。

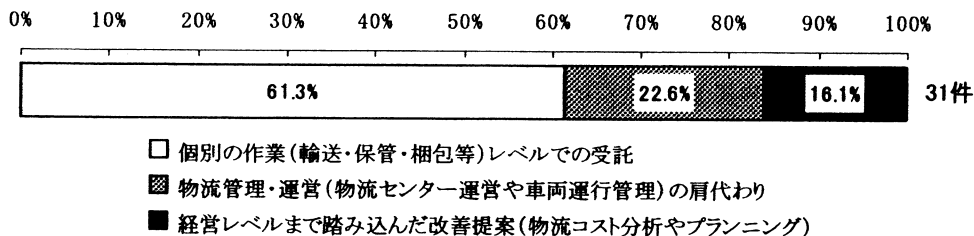
(6) 情報システム：電子的情報交換の状況

1. 自社・グループ企業の拠点との間で電子的情報交換が可能
2. 他の倉庫事業者や輸送事業者との電子的情報交換が可能（他の倉庫事業者や輸送事業者との間で貨物動態情報やスペースの空き情報、在庫確認等ができる）
3. 顧客企業との電子的情報交換が可能（顧客企業が直接アクセスして在庫情報の確認等ができる）

問2 (1) 受託のレベル

親会社以外からの受託事例につき受託のレベルの回答があったのは31件であった。
 「個別の作業(輸送・保管・梱包等)レベルの受託」がもっとも多く6割に達している(19件、61.3%)。このほか、「物流管理・運営(物流センター運営や車両運行管理)の肩代わり」まで行っている事業者は2割以上、経営レベルまで踏み込んだ改善提案まで行っている事業者も16%程度みられる。

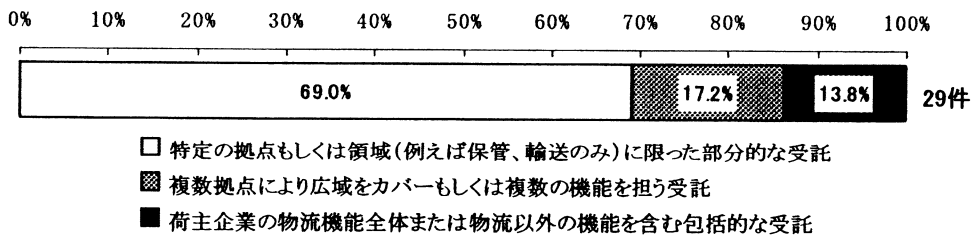
図3-1-16 受託のレベル



問2 (2) 受託範囲

親会社以外からの受託事例につき受託範囲の回答があったのは29件であった。
 「特定の拠点もしくは領域(例えば保管、輸送のみ)に限った部分的な受託」とする事業者が6割を超えている(20件、69.0%)。このほか、「複数拠点により広域をカバーもしくは複数の機能を担う受託」「荷主企業の物流機能全体または物流以外の機能を含む包括的な受託」を行っているところも、それぞれ1~2割程度みられる。

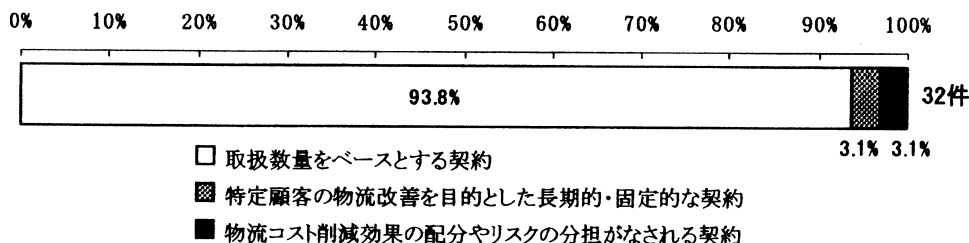
図3-1-17 受託範囲



問2 (3) 契約形態

親会社以外からの受託事例につき契約形態の回答があったのは32件であった。
 「取扱数量をベースとした契約」を締結している事業者がほとんどであり、9割を超えている(30件、93.8%)。「特定顧客の物流改善を目的とした長期的・固定的契約」「物流コスト削減効果の配分やリスク分担までなされる契約」を行っているところもみられるが、回答件数はいずれも1件と極めて少ない。

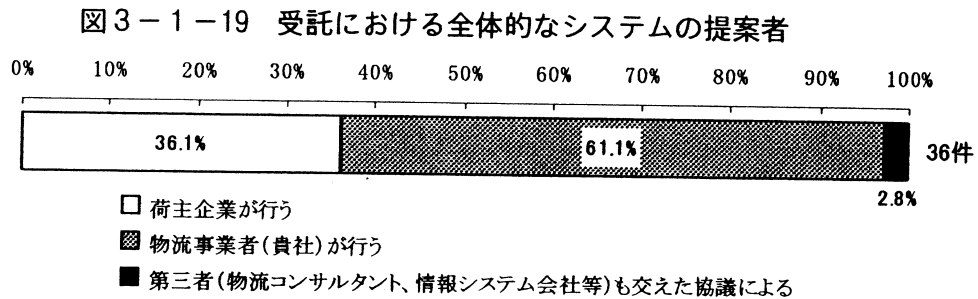
図3-1-18 契約形態



問2（4）受託における全体的なシステムの提案者

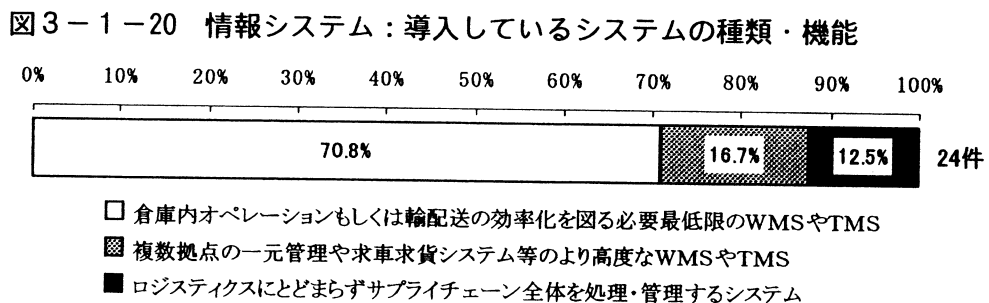
親会社以外からの受託事例につき、受託における全体的なシステムの提案者についての回答があったのは36件であった。

「物流事業者がシステムの提案を行う」との回答が6割を超えており（22件、61.1%）、
「荷主企業が行う」（13件、36.1%）との回答を上回っている。「第三者（物流コンサルタント、情報会社等）を交えた協議による」としているところは、1件しかみられない。



問2（5）情報システム：導入しているシステムの種類・機能

親会社以外からの受託事例につき、導入している情報システムの種類・機能についての回答があったのは24件であった。回答のあった事業者のうち、「倉庫内オペレーションもしくは輸配送の効率化を図る必要最低限のWMSやTMS」を備えているところが7割を超えている（17件、70.8%）。また、「複数拠点の一元管理や求車求貨システム等のより高度なWMSやTMS」（16.7%、4件）、「ロジスティクスにとどまらずサプライチェーン全体を処理・管理するシステム」（12.5%、3件）まで持っている事業者もみられるが、回答件数は少ない。



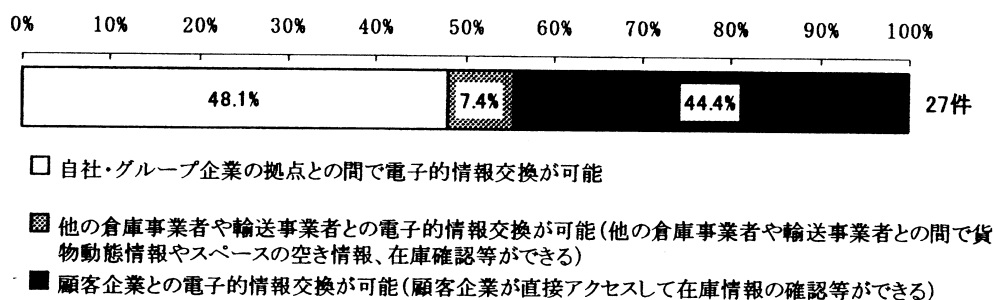
問2（6）情報システム：電子的情報交換の状況

親会社以外からの受託事例につき、電子的情報交換の状況についての回答があったのは27件であった。

「自社・グループ企業の拠点との間で電子的情報交換が可能」がもっとも多く（13件、48.1%）、次いで「顧客企業との間で電子的情報交換が可能（顧客企業が直接アクセスして在庫情報の確認等ができる）」（12件、44.4%）となっている。

「他の倉庫事業者や輸送事業者との電子的情報交換が可能（他の倉庫事業者や輸送事業者との間で貨物動態情報やスペースの空き情報、在庫確認等ができる）」としている事業者は2件と少なく、1割に満たない。

図3-1-21 情報システム：電子的情報交換の状況



問3 (1) 現在提供しているサービスの内容

問3. 荷主企業の間で物流業務の外部委託（アウトソーシング）が広まるなかで、荷主企業のロジスティクスを支援するサービスとして、サードパーティ・ロジスティクス（3PL）という概念が普及しています。以下では、この3PLについてお伺いします。

(1) 貴社では、現在下記のようなサービスを行っていますか。該当する番号全てに○印を付けて下さい。

1. 単一業務だけではなく、在庫管理、流通加工などを含む幅広いサービス
2. 単なる作業の受託ではなく、提案・コンサルティング型のサービス
3. 定型的なサービスではなく、特定荷主のための専属性の強いサービス
4. 専門的な機能をもった付加価値の高いサービス
5. 顧客企業の物流コストの低減を目的とするサービス
6. 顧客企業の物流改善・効率化を目的とするサービス
7. 情報システムを駆使した高度なサービス
8. 国際複合一貫輸送サービス*

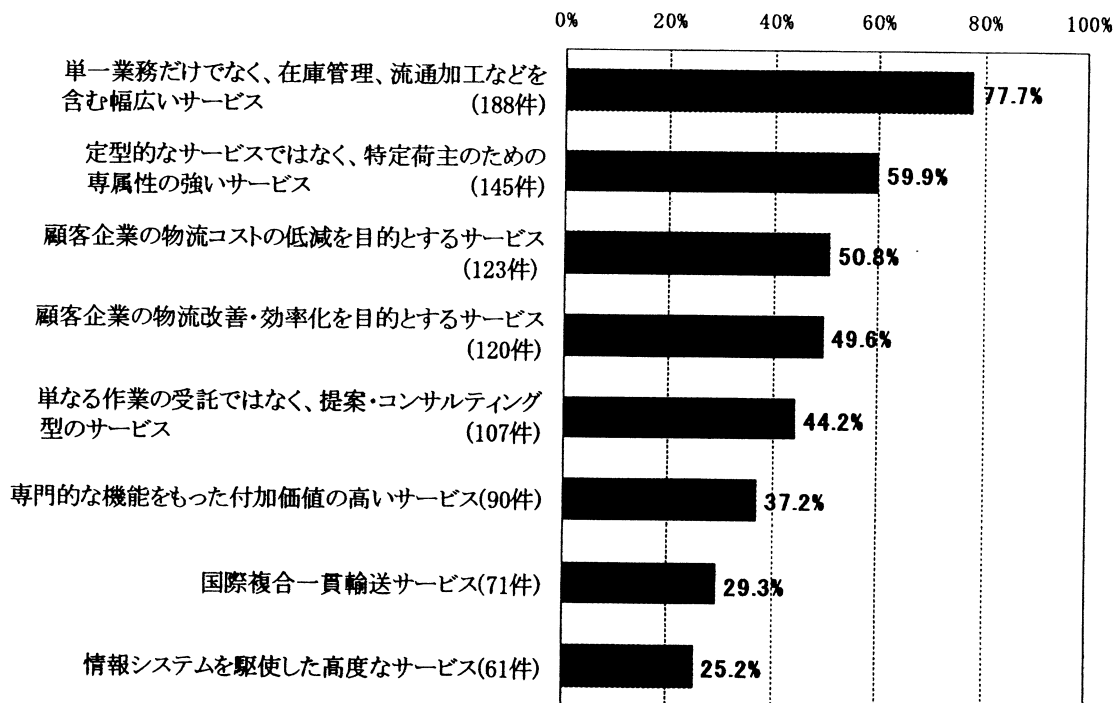
※紹介による単なる手配業務等は除きます。

問3 (1) 現在提供しているサービスの内容

「単一業務だけではなく、在庫管理、流通加工などを含む幅広いサービス」とする事業者がもっとも多く8割近くに達しており（188件、77.7%）、「定型的なサービスではなく、特定荷主のための専属性の強いサービス」とする事業者がこれに次いで多い（145件、59.9%）。このほか、「顧客企業の物流コストの低減を目的とするサービス」（123件、50.8%）、「顧客企業の物流改善・効率化を目的とするサービス」（120件、49.6%）への回答も半数前後みられる。

物流事業者の側におけるサービスメニューの多様化とともに、特定企業の物流効率化やコスト低減を目的としたサービスへの取り組み姿勢があらわれている。

図3-1-22 現在提供しているサービスの内容



有効回答：242件

問3 (2) 3PLサービスと従来の物流サービスとの違い

問3.(2) 貴社では、3PLサービスはどのような点で従来の物流サービスとは異なると考えますか。該当する番号に○印を付けて下さい(上位3つまで)。

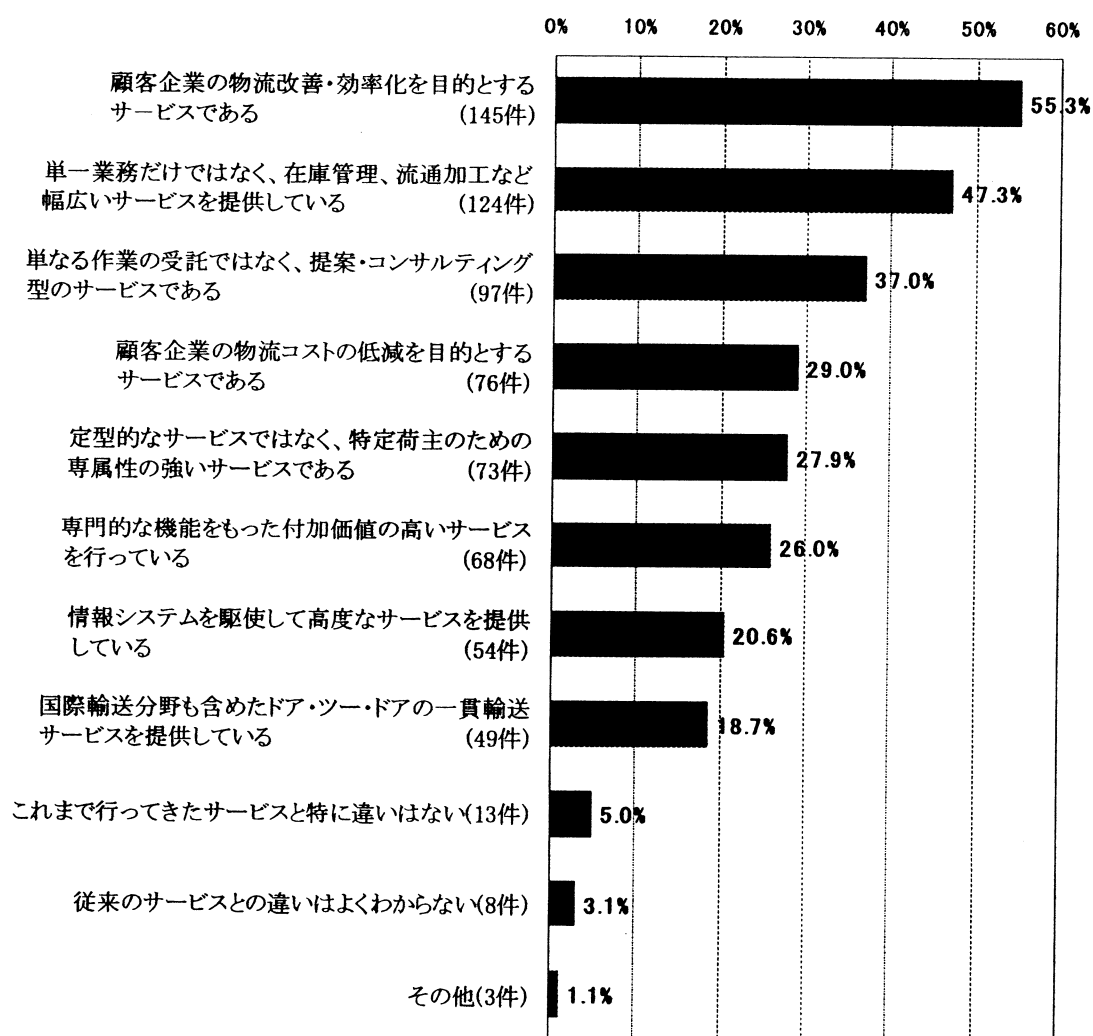
1. 単一業務だけではなく、在庫管理、流通加工など幅広いサービスを提供している
2. 単なる作業の受託ではなく、提案・コンサルティング型のサービスである
3. 定型的なサービスではなく、特定荷主のための専属性の強いサービスである
4. 専門的な機能をもって付加価値の高いサービスを行っている
5. 顧客企業の物流コストの低減を目的とするサービスである
6. 顧客企業の物流改善・効率化を目的とするサービスである
7. 情報システムを駆使して高度なサービスを提供している
8. 国際輸送分野も含めたドア・ツー・ドアの一貫輸送サービスを提供している
9. これまで行ってきたサービスと特に違いはない
10. 従来とのサービスとの違いはよくわからない
11. その他 ()

問3 (2) 3PLサービスと従来の物流サービスとの違い

3PLサービスと従来の物流サービスの違いとしては「顧客企業の物流改善・効率化を目的とするサービスである」ことがもっとも多くあげられており(145件、55.3%)、「単一業務だけではなく、在庫管理、流通加工などを含む幅広いサービスの提供」(124件、47.3%)「単なる作業の受託ではなく、提案・コンサルティング型のサービスである」(97件、37.0%)がこれに続いている。サービスの包括性や、提案・コンサルティング型サービスであることもさることながら、荷主の物流改善・効率化を目的とする点に3PLサービスの特徴を見出す事業者が多い。

なお、「これまで行ってきたサービスと特に違いはない」「従来のサービスとの違いはよくわからない」とする事業者も見られるものの、回答件数は少なく1割未満である。

図3-1-23 3PLサービスの従来の物流サービスとの相違点



有効回答：262件

問4(1) 3PLの実施状況

問4. 貴社における3PLの実施状況についてお伺いします。

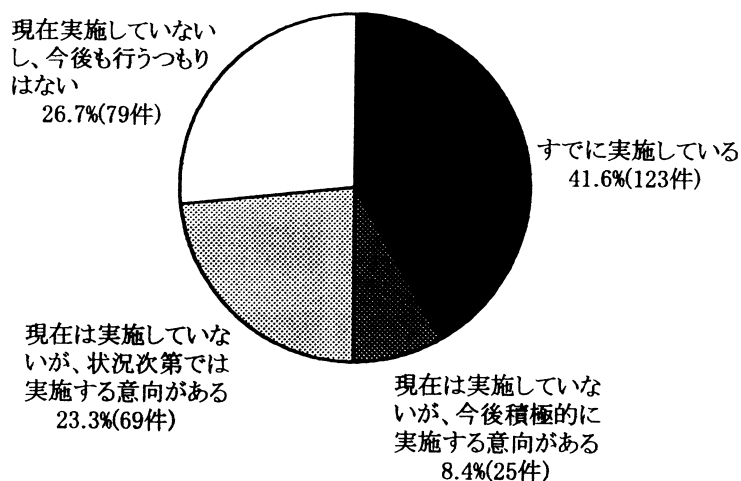
(1) 問3のご回答結果を踏まえると、貴社では3PLを実施していると考えられますか。該当する番号にひとつだけ○印を付けて下さい。

1. すでに実施している →問4(2)へ
2. 現在は実施していないが、今後積極的に実施する意向がある →問5へ
3. 現在は実施していないが、状況次第では実施する意向がある →問5へ
4. 現在実施していないし、今後行うつもりはない →問16へ

問4(1) 3PLの実施状況

「すでに実施している」とする事業者が4割を超えており(123件、41.6%)、「現在は実施していないが、今後積極的に実施する意向がある」(25件、8.4%)を合わせると半数に達している。さらに「現在は実施していないが、状況次第では実施する意向がある」(69件、23.3%)を合わせると7割を超えており、「現在実施していないし、今後行うつもりはない」を大きく上回っている。物流事業者における3PL事業への取り組みの進展、積極的な取り組み意向がうかがえる。

図3-1-24 3PLの実施状況



有効回答：296件

問5 3PLビジネスへの参入形態

以降の設問は、貴社における代表的な3PLの事例もしくは将来における参入形態を念頭に
おいてご回答下さい。

問5. 貴社はどのような形態で3PLビジネスに参入しましたか。また、貴社にとって可能性
が高いのはどの形態ですか。該当する番号に全て○印を付けて下さい。

1. 特定品目に絞った特化型サービス（冷凍・冷蔵品、危険物、電子部品等）
（具体的な品目名： ）
（具体的なサービス内容： ）
2. 特定のエリアに絞った地域密着型サービス（特定地域内での共同配送等）
（具合的なエリアの範囲： ）
（具体的なサービス内容： ）
3. 同業種*との業務提携や協業化（複数拠点での在庫の一元管理や共同配送等）
（提携相手の業種： 提携社数： 社）
（提携によるサービス内容： ）
4. 異業種*との業務提携（ドア・ツー・ドアでの一貫輸送サービス等）
（提携相手の業種： 提携社数： 社）
（提携によるサービス内容： ）
5. 情報システム会社、総合商社等の物流以外の業種との提携
（提携相手の業種： 提携社数： 社）
（提携によるサービス内容： ）
6. 他社との合併・統合による企業規模を拡大しての参入
（統合相手の業種： 提携社数： 社）
（統合によるサービス内容： ）
7. 部分受託（保管・在庫管理のみ／輸配送のみの受託等）からの参入
（当初受託した業務： ）
（現在受託している業務： ）
8. 一括受託した大手企業の傘下に入っでの間接的・下請け的な参入
（受託している業務分野： ）
9. 3PL専門の子会社設立による参入
（出資形態： ）
（企業名： ）
10. その他（具体的に： ）

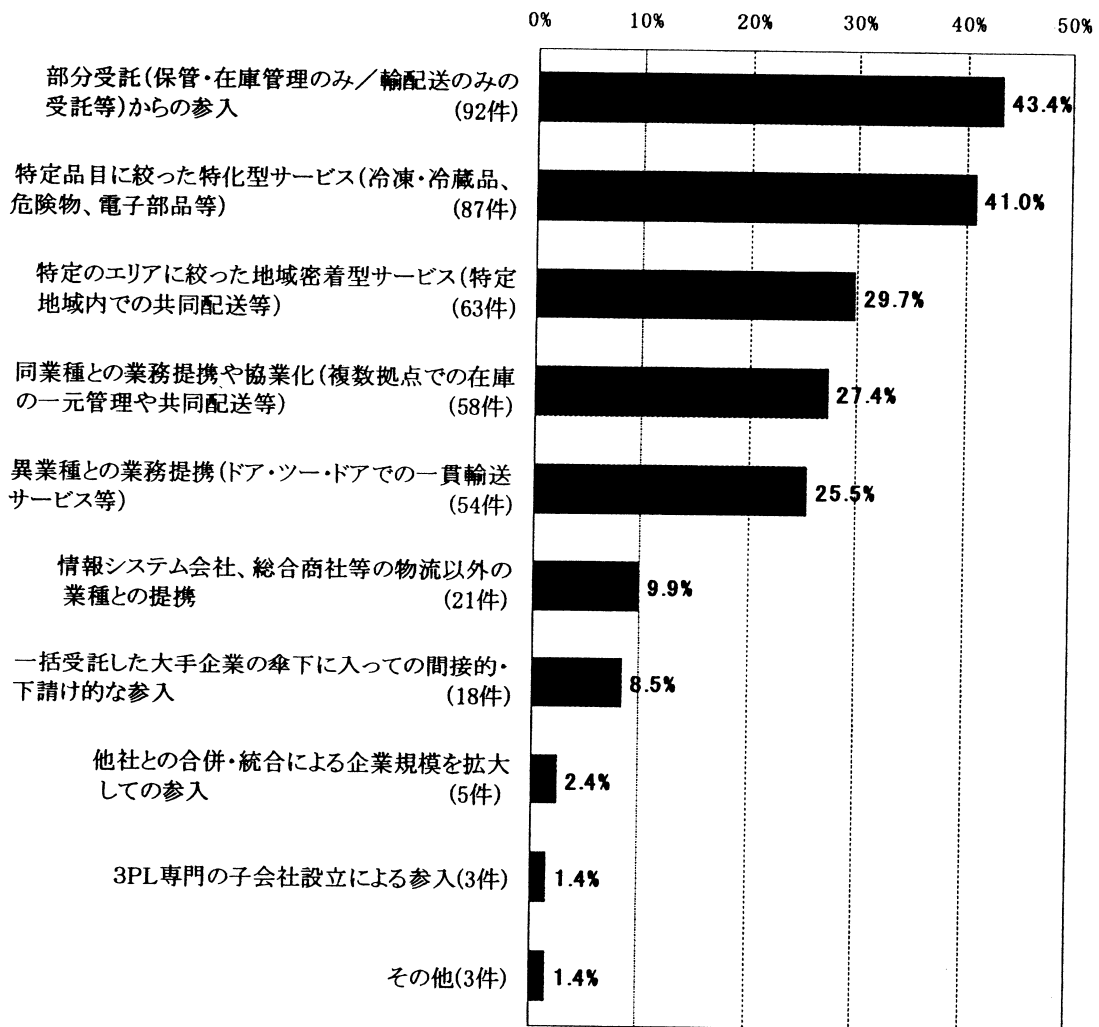
※同業種とは倉庫業からみた倉庫事業者、利用運送業からみた利用運送事業者を指します。また、
異業種とは倉庫業からみた利用運送業やトラック運送事業、利用運送業からみた倉庫業者を指
します。

※3PLへの参入形態やパターンについては、同封の「ご記入にあたっての留意事項」ならび
に「別紙」に整理しておりますので、ご参照のうえご記入下さい。

問5 3PLビジネスへの参入形態

「部分受託（保管・在庫管理のみ／輸配送のみの受託等）からの参入」（92件、43.4%）ならびに「特定品目に絞った特化型サービス（冷凍・冷蔵品、危険物、電子部品等）」（87件、41.0%）に対する回答が多く、いずれも4割を超えている。はじめから包括的な受託を狙うのではなく、自社のできるのところから、あるいは自社の得意分野から部分的に参入していく傾向が強い。このほか、物流業間での業務提携をあげる事業者も3割近くみられるが（58件、27.4%）、合併・統合による規模の拡大まで視野に入れた参入を考えているところは少ない（5件、2.4%）。

図3-1-25 3PLビジネスへの参入形態



有効回答：212件

問6 現在行っている業務分野／3PLとして行う業務分野

問6. 貴社が現在行っているのはどのような業務分野ですか。また、3PLとして受託している（受託を考える）のはどのような業務分野ですか。該当する項目につき、太枠回答欄内に全て○印を付けて下さい。

業務分野	現在行っている業務	3PLとして行う業務*
1. 保管・入出庫		
2. 在庫管理		
3. 輸配送		
4. 輸配送の手配 (国内での輸送手段の手配)		
5. 梱包・包装		
6. 通関		
7. 国際（輸出入）フォワーディング業務 (国内での船積み・輸入配送手配業務等)		
8. 国際複合一貫輸送 (国際輸送手段の手配・組み合わせ)		
9. 書類作成業務		
10. 物流情報管理（貨物追跡・車両管理等）		
11. 流通加工 (仕分け・検品・値札付け・組み立て等)		
12. 受発注処理の代行		
13. 注文充足・在庫補充		
14. 料金支払い・回収の代行や物流コストの分析		
15. その他（具体的に)		

※ここでいう「3PLとして行う業務」には、貴社が元請として受けた業務を第三者に委託する形で行う場合も含まれます。

問6 現在行っている業務分野／3PLとして行う業務分野

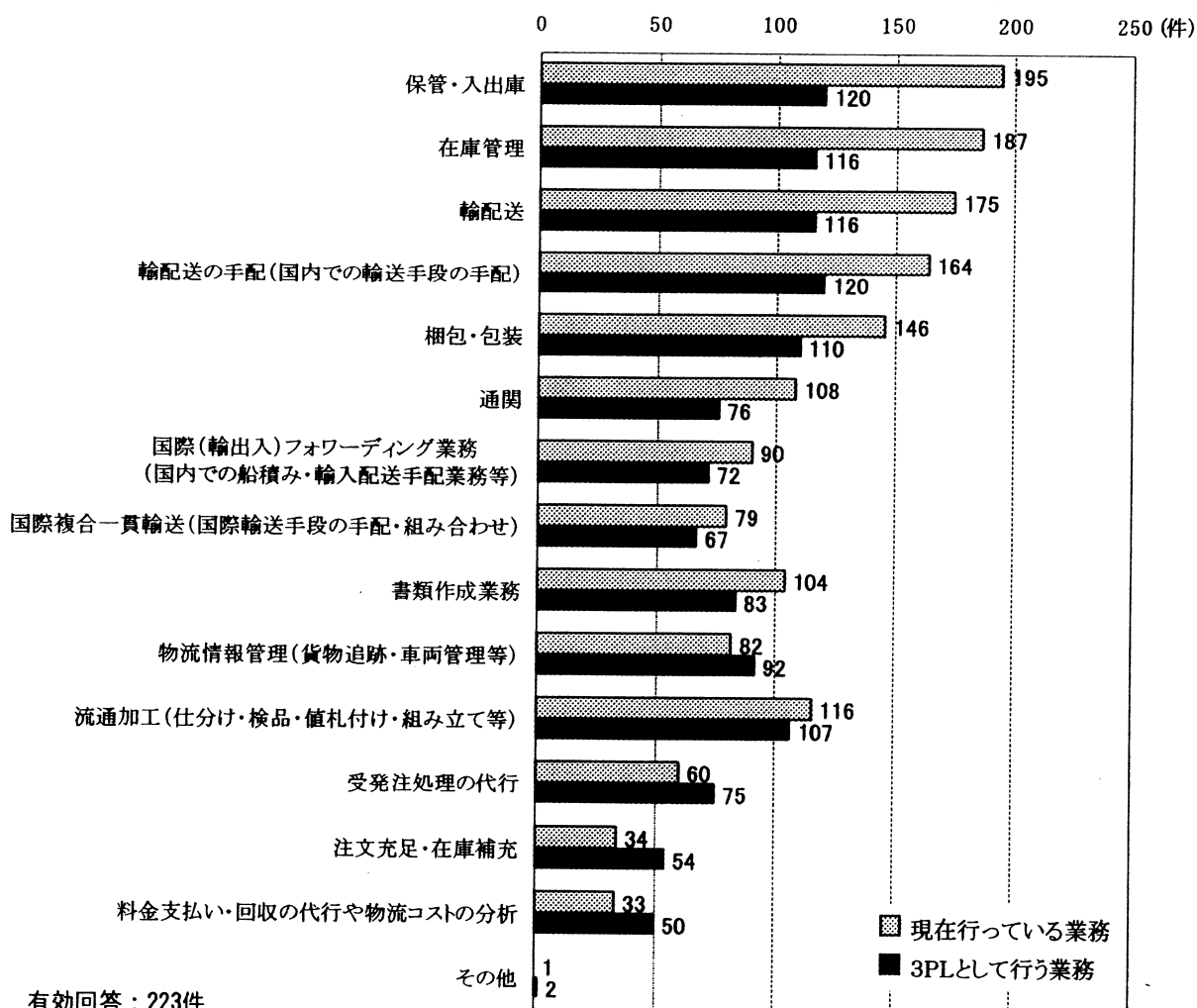
現在行っている業務としては「保管・入出庫」がもっとも多く（195件）、「在庫管理」「輸配送」「輸配送の手配」がこれに続いている。この4つの項目への回答件数は150件を超えており、他項目を大きく上回っている。

この4項目は「3PLとして行う業務」としても多くあげられているが、他の項目との回答件数の差は小さくなっている。また、「輸配送の手配」が「輸配送」を上回っており、3PLの業務としては輸配送そのものよりも、輸配送をコーディネートする機能が重視されている。

「3PLとして行う業務内容」への回答件数が「現在の業務内容」を上回っていた項目は「物流情報管理（貨物追跡、車両管理等）」「受発注処理の代行」「注文充足・在庫補充」「料金支払・回収の代行や物流コストの分析」であった。これらの業務については、現在行っていないが、3PLとして必要な業務とみられている。

なお、「流通加工（仕分け・検品、値札付け・組み立て等）」については、現在行っている業務内容としての回答と3PLとして行う業務内容としての回答がそれぞれ116件、107件と拮抗しており、現在行っている業務であるとともに、3PLとしても必要な業務との見方が強い。

図3-1-26 現在行っている業務分野／3PLとして行う業務分野



問7 3PLとして受託する場合の料金体系

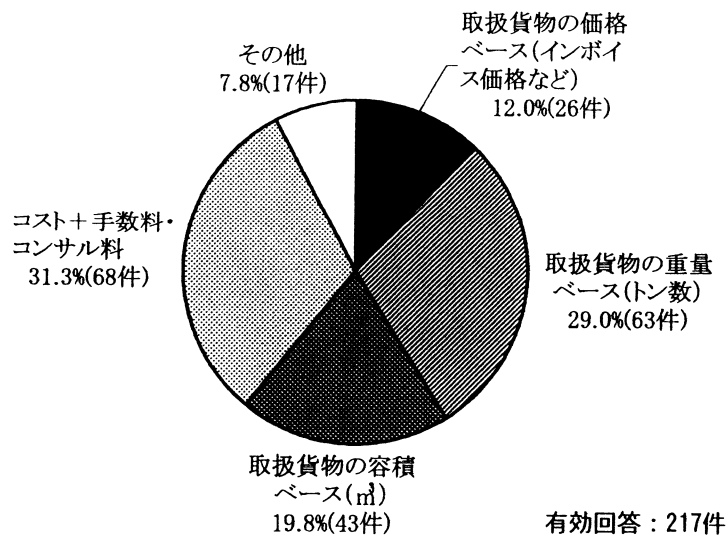
問7. 貴社が3PLとして受託する場合の典型的な料金体系はどのようになっていますか。または、どのような料金体系をとる予定ですか。該当する番号にひとつだけ○印を付けて下さい。

1. 取扱貨物の価格ベース（インボイス価格など）
2. 取扱貨物の重量ベース（トン数）
3. 取扱貨物の容積ベース（ m^3 ）
4. コスト+手数料・コンサル料
（輸送、保管等個別の料金の積み上げに手数料・コンサル料を上乗せする方式）
5. その他（具体的に： ）

問7 3PLとして受託する場合の料金体系

3PLとして受託する場合の料金体系としては「コスト+手数料・コンサル料」に対する回答がもっとも多く（68件、31.3%）、提案・コンサルティングに対する対価という形で収入を得られるような料金体系を目指す姿勢が見て取れる。なお、「取扱貨物の重量ベース」とするところも3割近くみられ（63件、29.0%）、「容積ベース」を合わせると半数近くに達している。

図3-1-27 3PLを受託する場合の料金体系



問8(1) 3PLの展開にあたって必要となる人材/確保・育成が求められる人材

問8. 3PLビジネスに必要な人材についてお伺いします。

(1) 貴社では3PLビジネスの展開にあたって、どのような人材が必要になると考えますか。

また、今後確保・育成が求められるのはどのような人材ですか。該当する項目につき、太枠回答欄内に○印を付けて下さい。

人材・能力の種類	3PLの展開にあたり必要となる人材	今後確保・育成が求められる人材
1. 現場レベルで効率的なオペレーションができる人材		
2. 提案営業ができる人材		
3. 物流コストの診断・解析ができる人材		
4. 物流拠点・センターの設計・配置計画ができる人材		
5. 物流拠点・センターの運営・マネジメントができる人材		
6. 情報システムの開発・設計ができる人材		
7. 情報システムの運用ができる人材		
8. 倉庫・運送・フォワーディング（輸出入）など物流分野における幅広い知識・ノウハウを持つ人材		
9. 流通・金融・企業経営など物流以外の分野における幅広い知識・ノウハウを持つ人材		
10. その他（具体的に)		

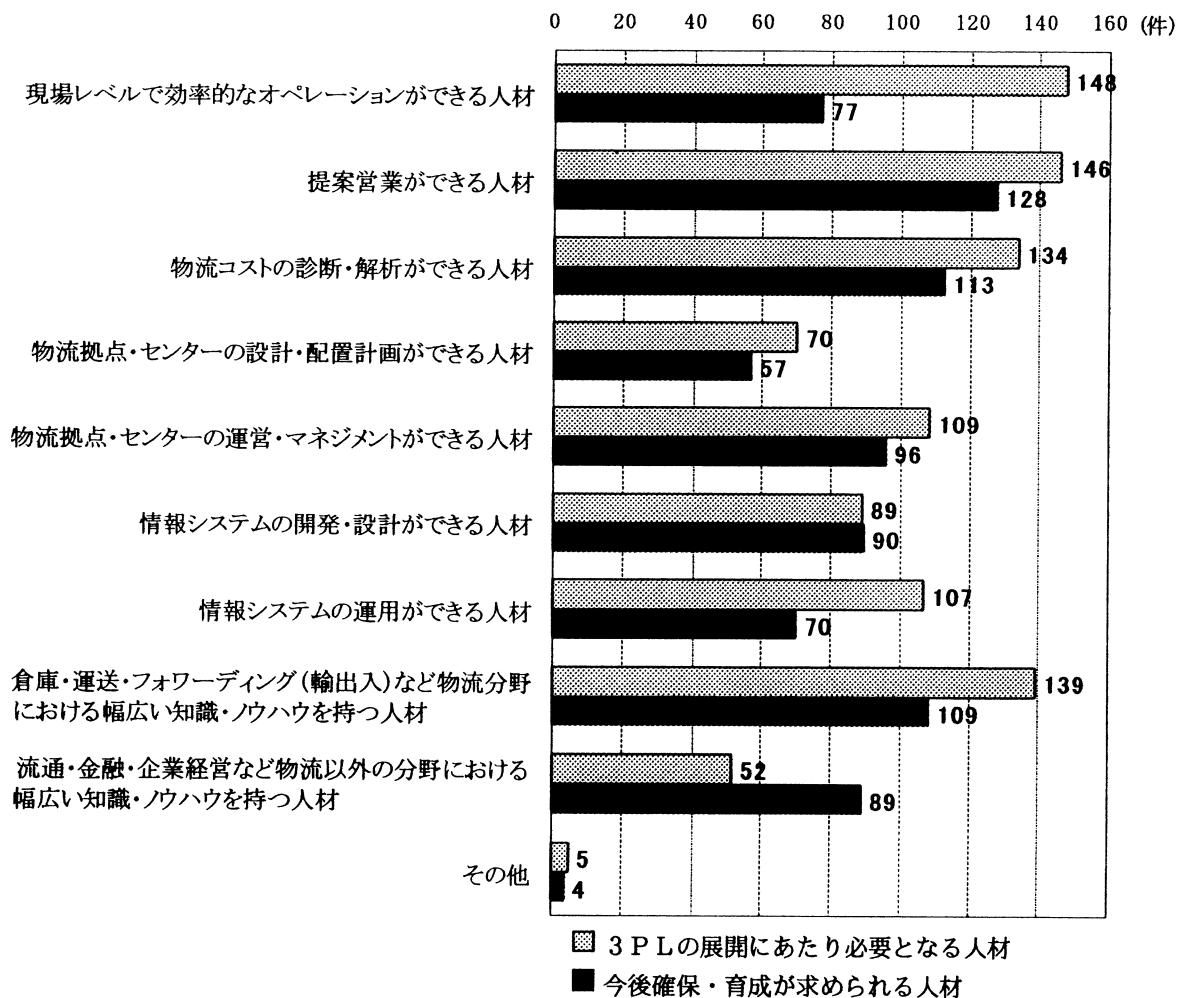
問8(1) 3PLの展開にあたって必要となる人材/確保・育成が求められる人材

3PLの展開にあたって必要となる人材としては「現場レベルで効率的なオペレーションができる人材」(148件)がもっとも多くあげられており、「提案営業ができる人材」(146件)、「倉庫・運送・フォワーディング(輸出入)など物流分野における幅広い知識・ノウハウを持つ人材」(139件)がこれに続いている。

今後確保・育成が求められる人材としては、「提案営業ができる人材」に対する回答がもっとも多く(128件)、「物流コストの診断・解析ができる人材」(113件)、「倉庫・運送・フォワーディング(輸出入)など物流分野における幅広い知識・ノウハウを持つ人材」(109件)がこれに次いで多い。

「提案営業のできる人材」は3PLに必要であるとともに、かつ確保・育成が求められる人材としても多くあげられている。「現場レベルで効率的なオペレーションができる人材」は必要な人材としてはもっとも多くあげられていたが、今後確保・育成が必要な人材としての回答件数は半分近くに減少しており、物流事業者の側でもある程度カバーできているものとみられる。

図3-1-28 3PLの展開にあたって必要となる人材/確保・育成が求められる人材



有効回答：219件

問8（2）3PLに必要な人材・スタッフの確保の方法

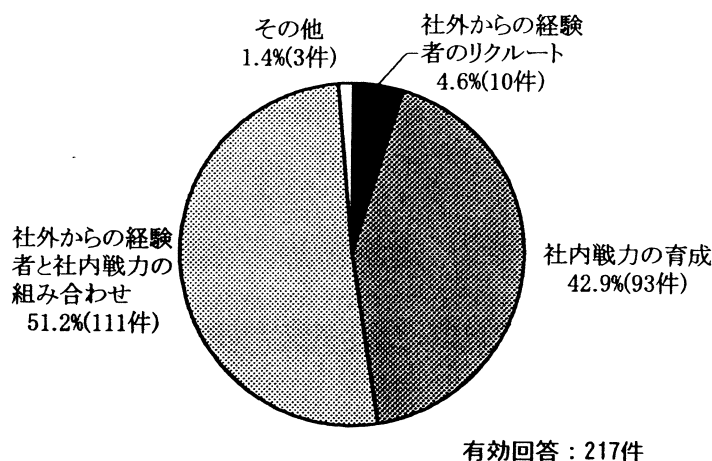
問8.（2）貴社では3PLに必要なスタッフ・人材をどのように揃えていますか。もしくは揃える予定ですか。該当する番号にひとつだけ○印を付けて下さい。

1. 社外からの経験者のリクルート
2. 社内戦力の育成
3. 社外からの経験者と社内戦力の組み合わせ
4. その他（具体的に)

問8（2）3PLに必要な人材・スタッフの確保の方法

「社外からの経験者と社内戦力の組み合わせ」により人材・スタッフを確保する事業者が半数を超えている（111件、51.2%）。「社内戦力の育成」への回答も4割を超えており（93件、42.9%）、社内戦力の育成を基本としながら外部戦力を組み合わせていく方向性がみられる。

図3-1-29 3PLに必要な人材・スタッフの確保の方法



問8（3）人材の確保・育成にあたっての障害事項

問8．（3）人材の確保・育成のうえで障害・ネックとなるのはどのような事項ですか。該当する番号に全て○印を付けて下さい。

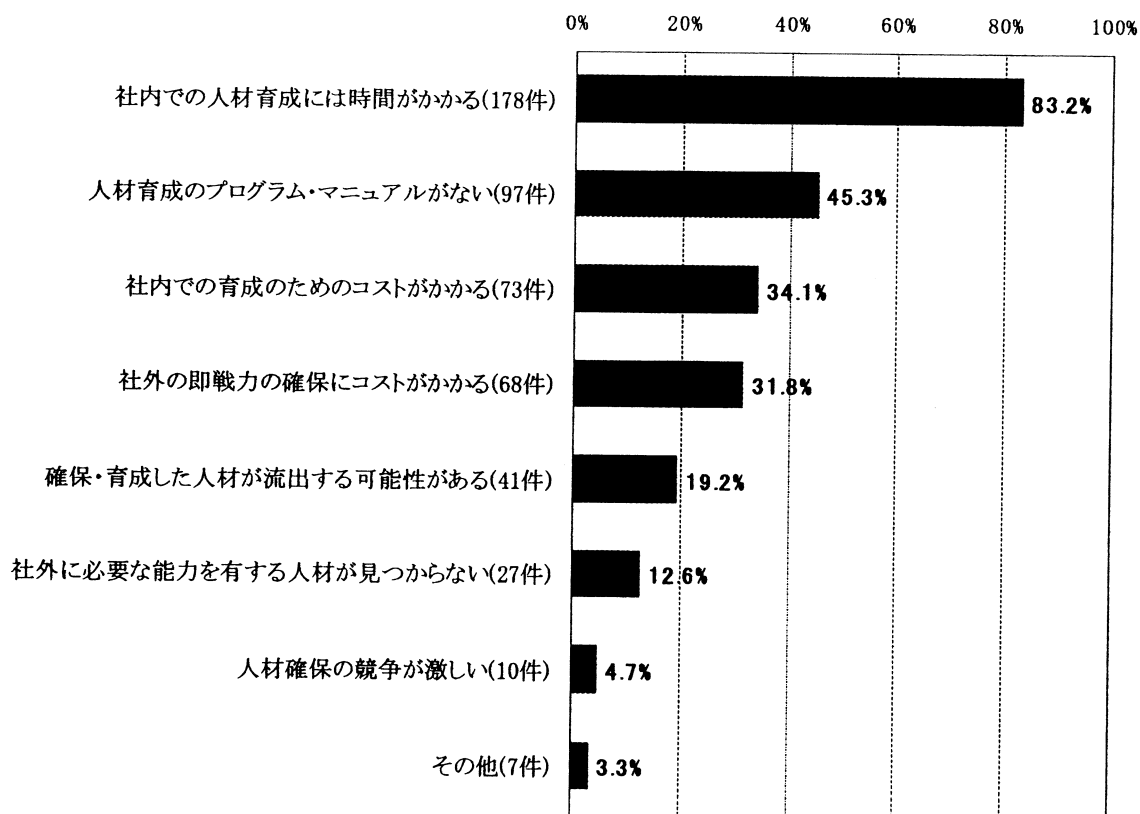
- 1．社内での人材育成には時間がかかる
- 2．人材育成のプログラム・マニュアルがない
- 3．社内での育成のためのコストがかかる
- 4．社外の即戦力の確保にコストがかかる
- 5．社外に必要な能力を有する人材が見つからない
- 6．確保・育成した人材が流出する可能性がある
- 7．人材確保の競争が激しい
- 8．その他（具体的に

)

問8（3）人材の確保・育成にあたっての障害事項

「社内での人材育成に時間がかかること」に対する指摘がもっとも多く、8割を超えている（178件、83.2%）。「人材育成のプログラム・マニュアルがない」ことをあげる事業者がこれに次いで多く（97件、45.3%）、「社内での育成のためのコストがかかる」「社外の即戦力の確保にコストがかかる」といったコスト面の問題を指摘する回答も3割以上みられる。

図3-1-30 人材の確保・育成にあたっての障害事項



有効回答：214件

問9 (1) 現在の情報システムの機能/3PLに必要な情報システム

問9. 3PLビジネスに必要な情報システムについてお伺いします。

(1) 貴社の情報システムは現在どのような機能を有していますか。また、3PLを行うためには、どのような機能が求められると思いますか。該当する項目につき、太枠回答欄内に全て○印を付けて下さい。

機能の種類	現在備えている機能	3PLビジネスに必要な機能
1. 倉庫・拠点内のオペレーションのコントロール機能		
2. 複数拠点の一元管理機能 (貨物の保管や入出庫状況、空きスペース検索等)		
3. ドア・ツー・ドアレベルでの貨物追跡機能		
4. 顧客企業との電子的な情報交換 (顧客からの直接のアクセス)		
5. 同業種*との電子的な情報交換		
6. 異業種*との電子的な情報交換		
7. 物流以外の機能 (代金支払い・回収等決済管理機能、コスト分析機能等)		
8. その他(具体的に)		

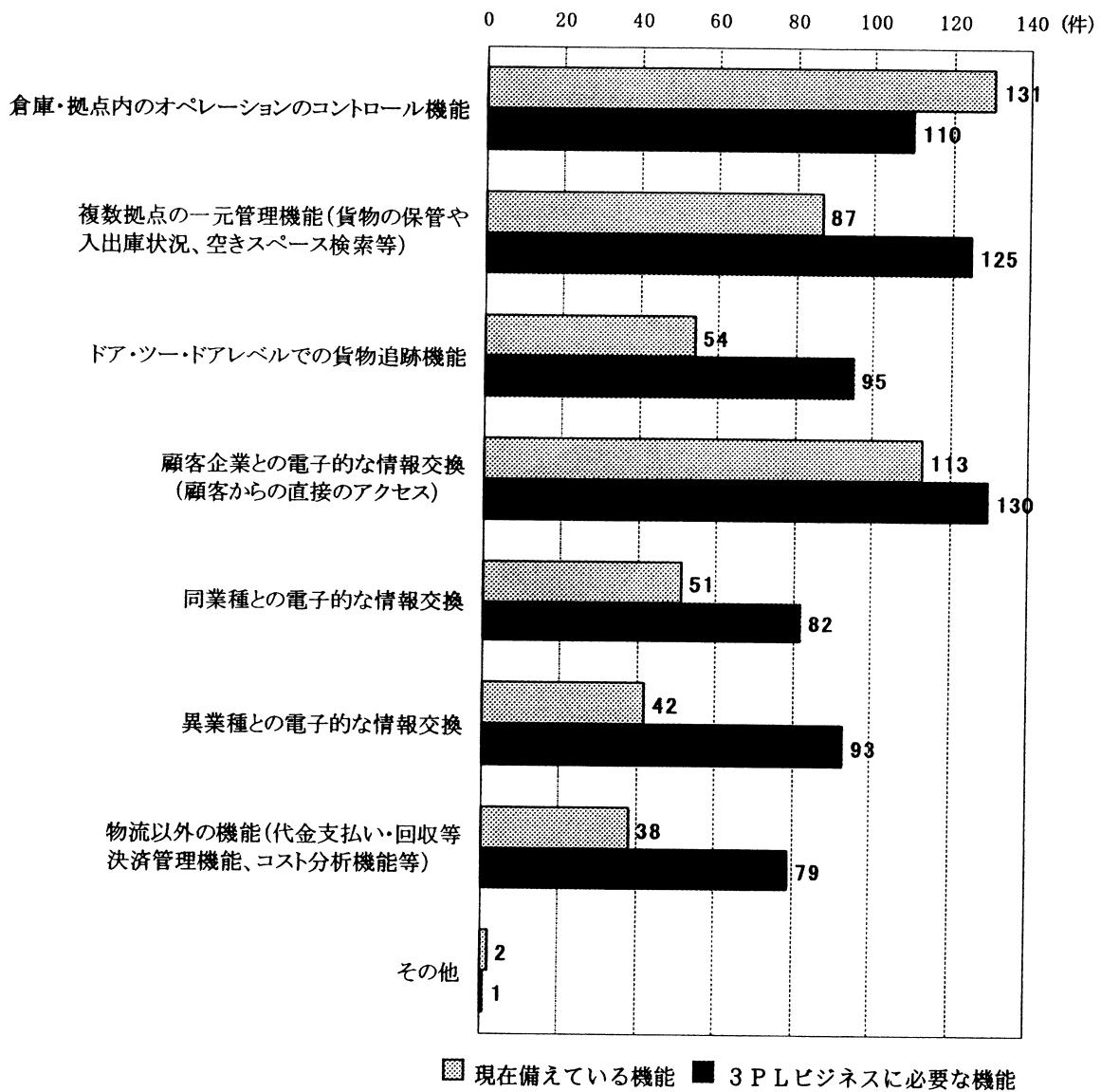
※同業種とは倉庫業からみた倉庫事業者、利用運送業からみた利用運送事業者を指します。また、異業種とは倉庫事業者からみた利用運送事業者やトラック運送事業者、利用運送事業者からみた倉庫事業者を指します。

問9(1) 現在の情報システムの機能/3PLに必要な情報システム

現在の情報システムが備えている機能としては「倉庫・拠点内のオペレーションのコントロール機能」(131件)がもっとも多くあげられており、「顧客企業との電子的な情報交換(顧客からの直接のアクセス)」(113件)がこれに次いでいる。

3PLビジネスに必要な機能としては、「顧客企業との電子的な情報交換」(130件)「複数拠点の一元管理機能(貨物の保管や入庫状況、空きスペースの検索等)」(125件)をあげる事業者が多く、いずれも120件を超えている。

図3-1-31 現在の情報システムの機能/3PLに必要な情報システム



有効回答 : 213 件

問9 (2) 情報システムの整備方法

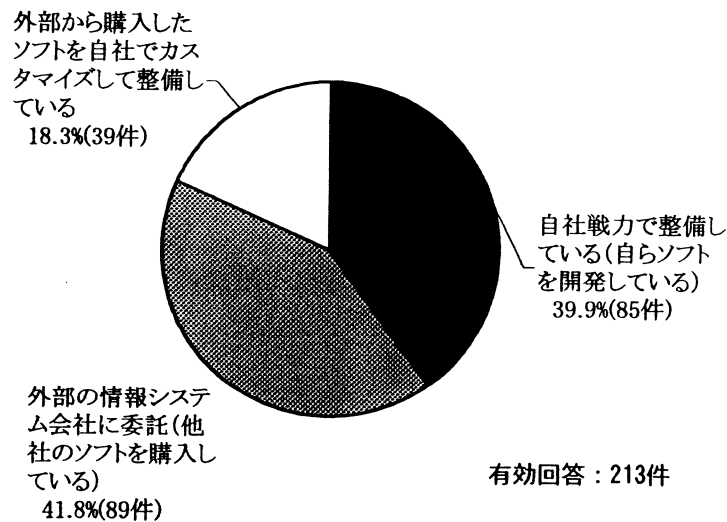
問9.(2) 貴社では3PLに必要な情報システムをどのように整備していますか。もしくは、どのように整備する予定ですか。該当する番号にひとつだけ○印を付けて下さい。

1. 自社戦力で整備している(自らソフトを開発している)
2. 外部の情報システム会社に委託している(他社のソフトを購入している)
3. 外部から購入したソフトを自社でカスタマイズして整備している

問9 (2) 情報システムの整備方法

「外部の情報システム会社に委託(他社のソフトを購入)している」事業者が4割を超えており(89件、41.8%)、「自社戦力で整備している(自らソフトを開発している)」(85件、39.9%)を若干上回っている。ただし、「自社戦力で整備している(自らソフトを開発している)」と「外部から購入したソフトを自社でカスタマイズして整備している」を合わせると半数を超えており、自らがなんらかの形で情報システムの整備に関わっている事業者の方が多い。

図3-1-32 情報システムの整備方法



問9 (3) 情報システム面での障害事項

問9.(3) 情報システム面での障害・ネックとなるのはどのような事項ですか。該当する番号に全て○印を付けて下さい。

1. 情報システム・ソフトの購入価格が高い
2. 情報システム・ソフトの開発コストが高い
3. 情報システム・ソフトの開発ノウハウや人材がない
4. システムの運用・メンテナンスが難しい
5. データのやり取り (EDI) にあたっての方式が標準化されていない
6. 機能が高すぎる／必要のない機能が多い
7. 顧客ごとにシステムをカスタマイズするのが難しい
8. 顧客側のシステムに合わせざるを得ない
9. 標準的なソフト (必要最低限の機能があり汎用的なソフト) がない
10. その他 (具体的に)

問9 (3) 情報システム面での障害事項

情報システム面での障害事項としては、「情報システム・ソフトの開発コストが高い」ことがもっとも多くあげられており、6割を超える事業者が指摘している(141件、66.2%)。「顧客側のシステムに合わせざるを得ない」(96件、45.1%)、「情報システム・ソフトの購入価格が高い」(87件、40.8%)ことがこれに次いでおり、初期投資コストならびに顧客側のシステムへの適合が大きな障害ととらえられている。

図3-1-33 情報システム面での障害事項

